

ANALISIS MANAJEMEN KUALITAS
DENGAN PENDEKATAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT
BERBASIS DEMING PRIZE
DI PT. X - SURABAYA

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

AJI PRASETIYO
0832015013

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2013

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS MANAJEMEN KUALITAS DENGAN PENDEKATAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT BERBASISDEMING PRIZE DI PT. X - SURABAYA

OLEH :

AJI PRASETIYO
0832015013

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Negara Lisan
Gelombang V Tahun Ajaran 2012 – 2013

Surabaya, 31 Januari 2013

Mengetahui
Dosen Pembimbing I

Mengetahui
Dosen Pembimbing II

Ir. Handoyo, MT
NIP. 19570209 198503 1003

Drs.Pailan, MPd
NIP. 19530504 198303 1001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri
UPN “Veteran” Jawa Timur

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM
NIP. 19611130 199003 1 001

SKRIPSI
ANALISIS MANAJEMEN KUALITAS
DENGAN PENDEKATAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT
BERBASIS DEMING PRIZE
(STUDI KASUS: PT. X - SURABAYA)

Disusun Oleh :

AJI PRASETIYO
0832015013

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal : 31 JANUARI 2013

Dosen Penguji :

1.

Dr.Ir.Minto Waluyo, MM
NIP. 19611130 199003 1 0

2.

Ir.Nisa Masruroh, MT
NIP. 19630125 198803 2 001

3.

Ir.Handoyo, MT
NIP.19570209 198503 1 003

Dosen Pembimbing :

1.

Ir.Handoyo, MT
NIP.19570209 198503 1 003

2.

Drs. Pailan, MPd
NIP. 19530504 198303 1001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Ir. Sutiyono, MT.
NIP. 19600713 198703 1 001

ANALISIS MANAJEMEN KUALITAS
DENGAN PENDEKATAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT
BERBASIS DEMING PRIZE
DI PT. X - SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Jurusan Teknik Industri

Oleh :

AJI PRASETIYO

0832015013

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMIUR
2013

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, taufik, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Skripsi ini yang berjudul “Analisis Manajemen Kualitas Dengan Pendekatan Total Quality Management (TQM) Berbasis Deming Prize Di PT. X - Surabaya”.

Adapun laporan Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik di jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Laporan ini dapat terselesaikan karena tidak lepas dari bimbingan pengarahan, petunjuk, dan bantuan dari berbagai pihak yang membantu dalam penyusunannya. Oleh karena itu, penulis tidak lupa untuk menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Ir. Sutiyono, MT, sebagai Dekan Fakultas Teknologi Industri UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM, sebagai Ketua Jurusan Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ir. Handoyo, MT dan Drs. Pailan, MPd, selaku dosen pembimbing skripsi.
4. Dosen penguji atas waktu yang diluangkan kepada kami.
5. Pimpinan PT. X (Surya Multi Indopack) - Surabaya untuk memberikan tempat penelitian saya.

6. Semua karyawan PT. X (Surya Multi Indopack) - Surabaya yang telah banyak membantu selama penulis melaksanakan skripsi.
7. Keluargaku, terutama Ayah dan Ibu tercinta yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan baik secara moril maupun materiil dalam proses penyusunan laporan ini.
8. Rekan-rekan Angkatan 2008 yang telah mendukung dalam penyusunan laporan.
9. Pihak – pihak lain yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam pembuatan atau penyelesaian laporan ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Dalam penulisan laporan ini, penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan dan kebaikan laporan ini.

Akhir kata semoga laporan Skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca dan menambah wawasan kita bersama, Amin.

Surabaya, 31 Januari 2013

DAFTAR ISI

	Hal
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Asumsi Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.7 Sistematika Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Kualitas.....	7
2.2 Dimensi Kualitas.....	8
2.3 Manajemen Kualitas	9
2.4 Total Quality Management (TQM).....	12
2.4.1 Sejarah Perkembangan TQM.....	12
2.4.2 Definisi TQM.....	14

2.4.3	Karakteristik TQM	16
2.4.4	Manfaat Implementasi TQM	19
2.5	Deminng Prize	20
2.5.1	Keunggulan dan Kelemahan Deming Prize	22
2.5.2	Kriteria Deming Prize.....	22
2.5.3	Siklus Deming Prize	27
2.5.4	Kategori Deming Prize	29
2.6	Model-Model Kualitas.....	33
2.6.1	Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA).....	33
2.6.2	European Quality Awards (EQA)	34
2.6.3	Crosby's Fourteen Steps	35
2.6.4	McCarthy dan Keefe	35
2.6.5	ISO 9000 Standardization.....	35
2.7	Evaluasi Pemilihan Konsep Deming Prize.....	45
2.7.1	The Deming Prize dan Baldrige Award.....	47
2.7.2	The Deming Prize dan ISO 9000.....	48
2.8	Pengujian Data.....	50
2.8.1	Uji Validitas.....	50
2.8.2	Uji Reliabilitas.....	52
2.9	Metode Pengambilan Sampel	53

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	54
3.2	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	54
3.2.1	Identifikasi Variabel.....	54

3.2.2	Definisi Operasional Variabel.....	55
3.3	Metode Pengambilan Sampel	56
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	57
3.5	Metode Analisis Data.....	58
3.6	Langkah-langkah Pemecahan Masalah.....	63
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Pengumpulan Data.....	70
4.1.1	Teknik Pengambilan Sample.....	70
4.1.2	Pembuatan Kuisisioner.....	73
4.1.3	Pengisian Kuisisioner.....	73
4.2	Uji Validitas.....	74
4.2.1	Uji Validitas Untuk Variabel Keadaan Perusahaan.....	74
4.2.2	Uji Validitas Untuk Variabel Proses Kerja.....	75
4.2.3	Uji Validitas Untuk Variabel Alat Manajemen.....	77
4.2.4	Uji Validitas Untuk Variabel Output Yang Dihasilkan.....	78
4.3	Uji Reliabilitas.....	79
4.3.1	Uji Reliabilitas Untuk Variabel Keadaan Perusahaan.....	79
4.3.2	Uji Reliabilitas Untuk Variabel Proses Kerja.....	79
4.3.3	Uji Reliabilitas Untuk Variabel Alat Manajemen.....	80
4.3.4	Uji Reliabilitas Untuk Variabel Output Yang Dihasilkan.....	80
4.4	Tingkat Kualitas Internal Perusahaan.....	80

4.4.1	Keadaan Perusahaan.....	81
4.4.2	Proses Kerja.....	85
4.4.3	Alat Manajemen.....	89
4.4.4	Output Yang Dihasilkan.....	89

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	91
5.2	Saran	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

ABSTRAKSI

Suatu perusahaan perlu meningkatkan manajemen kualitas dalam usaha mempertahankan diri dan bersaing dengan perusahaan lain. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengetahui sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan konsumen dengan melibatkan seluruh anggota organisasi dan seluruh fungsi organisasi, yang menyangkut masalah strategis, pemasaran, dan aspek manusia dari organisasi atau perusahaan.

PT. X – Surabaya adalah perusahaan percetakan yang bergerak di bidang flexible packaging. Untuk sementara, perbaikan yang dilakukan oleh perusahaan tersebut lebih banyak menitik beratkan terhadap kualitas produk (eksternal). Padahal kualitas produk harus ditunjang oleh kualitas internal perusahaan, sehingga dengan sendirinya akan mempengaruhi kualitas produk yang dihasilkan.

TQM (Total Quality Management) adalah suatu sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan konsumen dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Salah satu cara pendekatan dari aspek-aspek tersebut ialah dengan menggunakan Deming Prize. Deming Prize sendiri akan meninjau kualitas internal tersebut berdasarkan kategori yang terdapat di dalam Deming Prize. Dimana dari kategori-kategori yang ada tersebut akan digunakan sebagai variabel untuk menganalisa manajemen kualitas perusahaan.

Berdasarkan hasil dan analisa data, maka didapatkan hasil dimana score untuk keadaan perusahaan sebesar 3,78 ; proses kerja sebesar 3,56 ; alat manajemen sebesar 3,08 ; dan output yang dihasilkan sebesar 4,59. Nilai-nilai tersebut telah melebihi target score yang telah ditetapkan masing masing variabel. Hal ini berarti secara umum variabel-variabel yang diteliti sesuai dengan kebijakan Total Quality Management berdasarkan Deming's Management. Dengan masalah utama yang harus diperhatikan oleh pihak perusahaan adalah mengenai kurangnya pelibatan karyawan, dan minimnya pemberian penghargaan kepada karyawan.

Kata Kunci : Total Quality Management, Deming Prize, Persepsi Karyawan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era persaingan global yang semakin kompetitif saat ini, orang banyak berbicara tentang “kualitas” terutama berhubungan dengan pekerjaan yang menghasilkan produk atau jasa. Suatu produk dibuat karena ada yang membutuhkan, dan kebutuhan tersebut berkembang seiring dengan tuntutan kualitas penggunaannya. Oleh sebab itu baik kualitas desain maupun kualitas kesesuaian harus sesuai dengan spesifikasi dari produk yang dihasilkan agar suatu produk dapat berfungsi secara maksimal dan tepat waktu.

Suatu perusahaan perlu meningkatkan manajemen kualitas dalam usaha mempertahankan diri dan bersaing dengan perusahaan lain. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengetahui sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan konsumen dengan melibatkan seluruh anggota organisasi dan seluruh fungsi organisasi, yang menyangkut masalah strategis, pemasaran, dan aspek manusia dari organisasi atau perusahaan.

PT. X – Surabaya adalah perusahaan percetakan yang bergerak di bidang flexible packaging. Contoh produk flexible packaging ini antara lain kemasan untuk kosmetik, makanan dan minuman siap saji, permen, obat-obatan, serta produk-produk lainnya. Perusahaan ini merupakan jenis perusahaan job order yang menerima pesanan secara langsung dari rekanan perusahaan. Untuk sementara, perbaikan yang dilakukan oleh perusahaan tersebut lebih banyak

menitik beratkan terhadap kualitas produk (eksternal). Padahal kualitas produk harus ditunjang oleh kualitas internal perusahaan, sehingga dengan sendirinya akan mempengaruhi kualitas produk yang dihasilkan.

Permasalahan yang dihadapi oleh PT. X – Surabaya adalah mengenai perbaikan kualitas internal perusahaan yang dirasa masih kurang. Dalam hal ini tingkat kualitas manajemen di perusahaan masih terdapat permasalahan yang menyangkut manajemen kualitas diantaranya meliputi organisasi dan sumber daya manusia. Disamping itu masalah karakteristik yang mempengaruhi aktivitas perusahaan yang berpengaruh terhadap manajemen kualitas. Padahal kondisi internal suatu perusahaan merupakan awal kesuksesan perusahaan itu sendiri. Dengan melihat fakta diatas, maka peneliti ingin menganalisa manajemen kualitas perusahaan dengan pendekatan Total Quality Management (TQM) berbasis Deming Prize pada perusahaan tersebut.

TQM (Total Quality Management) adalah suatu sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan konsumen dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Perbaikan di dalam Total Quality Management berkaitan dengan seluruh fungsi organisasi, yang menyangkut masalah strategis, pemasaran, dan aspek-aspek manusia dari organisasi tersebut. Salah satu cara pendekatan dari aspek-aspek tersebut ialah dengan menggunakan Deming Prize. Deming Prize lebih menitik beratkan pada perbaikan kualitas internal perusahaan. Diantaranya menyangkut peningkatan kualitas perusahaan, struktur organisasi, persepsi karyawan terhadap perusahaan, dll. Deming Prize sendiri akan meninjau kualitas internal tersebut berdasarkan

kategori yang terdapat di dalam Deming Prize, dimana dari kategori-kategori yang ada tersebut akan diambil sebagai variabel dalam penelitian ini, yang tergantung pada kondisi riil perusahaan(tingkat pemahaman karyawan).

Maka dengan menerapkan Total Quality Management berbasis Deming Prize di PT. X – Surabaya, diharapkan kondisi manajemen kualitas di perusahaan dapat menjadi lebih baik, yang akhirnya berdampak bagi kemajuan perusahaan itu sendiri.

1.2 Perumusan Masalah

Melihat kondisi yang sesuai dengan latar belakang penelitian ini, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

“ Bagaimana kualitas manajemen di perusahaan dan bagaimana usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas di perusahaan? ”.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat lebih terarah, maka batasan – batasan masalah yang digunakan adalah :

1. Penelitian terfokus pada kondisi kualitas internal dan tidak melibatkan pada kualitas eksternal yang ada di perusahaan.
2. Responden diambil dari para karyawan yang telah bekerja di perusahaan minimal selama 2 tahun.
3. Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2012.
4. Analisis manajemen kualitas dilakukan berdasarkan kriteria Deming Prize.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kualitas manajemen di perusahaan.
2. Memberikan usulan untuk meningkatkan kualitas.

1.5 Asumsi Penelitian

Adapun asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data kuisioner dari setiap responden sesuai dengan kondisi yang ada dan terjadi di perusahaan.
2. Kuisioner dibuat berdasarkan atas beberapa kategori Deming Prize.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Universitas
 - a. Universitas dapat mengetahui sejauh mana ilmu-ilmu yang telah diberikannya kepada mahasiswa sehingga dapat diaplikasikan kedalam kehidupan nyata.
 - b. Diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa yang mengadakan penelitian dengan permasalahan yang serupa dan untuk penelitian lebih lanjut dimasa yang akan datang.
2. Bagi Perusahaan
 - a. Perusahaan dapat mengetahui persepsi karyawan mengenai organisasi perusahaan

- b. Dapat menerapkan dan merencanakan kriteria dalam Deming Prize atau 14 point deming pada masing-masing departement di PT. X - Surabaya.

3. Bagi Peneliti

- a. Menambah pengetahuan mengenai manajemen kualitas suatu perusahaan, karena disini peneliti terjun langsung mengamati kejadian riil dilapangan untuk kemudian dibandingkan dengan kategori yang terdapat pada Deming Prize.
- b. Peneliti dapat menambah wawasan dan kemampuan dalam mengaplikasikan ilmu-ilmu Teknik Industri untuk memecahkan masalah-masalah nyata dalam dunia industri.

1.7 Sistematika Penelitian

Agar lebih mudah dalam memahami penelitian ini, maka akan disajikan sistem penulisan yang akan dibahas sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, asumsi penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang teori, pendapat pakar, tulisan ilmiah dan sejenisnya yang dibutuhkan untuk mendukung dan memberi landasan konsep manajemen kualitas menurut Deming Prize dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian, mulai dari lokasi dan waktu pencarian data, metode pengumpulan data, pengolahan data, dan analisa kuisioner, dilanjutkan dengan perencanaan strategi berdasarkan analisa kecocokan kriteria Deming.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas proses pengolahan data dan analisa data (kuisioner) untuk mendapatkan hasil yang diharapkan berdasarkan rumusan yang ada pada bab tinjauan pustaka.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini diberikan kesimpulan atas seluruh hasil penelitian yang telah dilakukan dan akan diberikan saran–saran untuk perbaikan serta untuk penelitian lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN